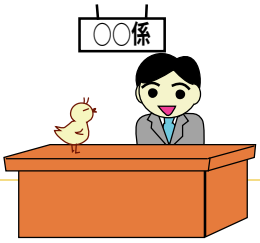
◆市の仕事の内容やサービスの情報
～市が取り組んでいることを明らかにする～

■ あてはまる情報

市民が普段利用するサービス
例えば、各種証明発行の申請手続、福祉サービスの紹介や利用手続、施設の利用案内など

事業、制度の概要
例えば、局や部の事業概要、都市計画などの各種制度など



■ 情報提供のポイント

情報を伝えたい対象者の確認	+ サービスを利用している市民や利用が見込まれる市民を確認。 + 誰に対しても説明できるようにしておく。
伝えたい内容の優先順位の確認	+ 情報を伝えたい対象者の視点で、サービスや制度、事業を体系的に整理。 + 特に、市民が利用するサービス情報は、利用者の視点に立って整理することが重要。
評価改善の取組	+ 市民が何を知りたいかを把握することが大切。日々の仕事の中で市民からの問い合わせが多い内容を組織としてまとめるなどの取組が重要。 + 情報提供前に、モニターを使って、内容の理解度を確認する方法も効果的。
魅せる工夫	+ 市民に身近な内容に置き換えたり、図やイラストを使用し親しみやすい内容に。 + わかりやすい表現で対話形式による解説を付け、読ませていくことも効果的。 + 事業の結果や達成状況などの指標を載せて、関心をひく。

事　例

市民便利帳

『総務局広報課』

事例の概要

各種手続き等の情報提供

●使いやすさの向上

より使いやすい冊子を目指して19年度より全面リニューアルしています。2色刷りからフルカラー化し、分野ごとに色を変えたほか、日常生活のシーンごとに必要となる手続きをまとめたり、施設を一覧形式で掲載したりして、必要とする情報にたどり着きやすい冊子となっています。

●市民ニーズに合わせた改訂

市民や広報モニターなどからいただいた意見を基に、警察署やパスポートセンターなど市所管施設外の情報や、全区の地図を掲載したほか、最も需要が高いと思われる、ごみに関する情報を一つにまとめてより詳しく掲載しています。

●対象者を想定した整理

「引っ越してきたら」のページでは、転入された方が行わなければならない項目を箇条書きにして、必要な手続きを紹介しているほか、「早引きインデックス」のページでは、市民生活に応じたさまざまな状況を想定し見出しにすることで、情報を探しやすい工夫をしています。

●ホームページへの掲載

便利帳の内容を掲載するだけでなく、キーワード検索や関連ホームページへのリンクなどにより、より詳しく内容を調べることができます。

市の仕事の内容やサービスの情報

事　例

ごみ分けガイド・ごみ分別辞典

『環境局業務課』

事例の概要

家庭から排出されるごみの分別区分を５０音別に掲載した冊子

●サービス利用者の視点で整理

ごみの分別区分は市が決めたこと。実際のごみがどの区分にあてはまるのかをごみの名前で整理することで、視点を変えています。判断に迷うようなごみを抽出していることも、利用者への配慮といえます。

●アイコンを使った表示

辞典形式なので、どうしても情報量が多くなりますが、アイコンを効果的に使って、見やすく構成されています。

『誰もが暮らしやすいマチに住みたい』

例えば、札幌に引っ越してきたとき。はじめて出すごみは、コンビニで買った総菜やジュースの空き容器という人も多いのでは。
食べ終わって捨てるときに、そこには
「空き容器は自治体の分別基準にしたがってください」
と書かれているはず。
「そんなこといきなりわかるわけない！」
なんて、言わせない？

※札幌市への転入者は年間約７万人（平成 18 年）

『取扱説明書を読んでいますか？』

テレビ、カメラ、洗濯機など、いろいろな製品に添付される取扱説明書。読んでいますか？
事故が起こらないように、製品を正しく使ってもらう。楽しみ方を提案し、製品を使って楽しんでもらう。顧客満足度を高め、売上を伸ばすために、さまざまな工夫があります。

思わず投げ出したくなる説明書もありますが、手近にあるものを「情報提供の事例」としてみると、新しい発見があるかも知れません。

●利用者の視点で項目を整理

上の洗濯機の例では、問い合わせの多い項目を、目次とは別に大きな文字で表示し、目立たせ、情報の検索性を向上させています。日ごろの問い合わせ情報などを役立てている一例です。
「雪の絵本」で同じ手法が使われています。

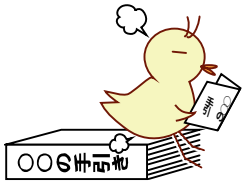
●伝えたい情報を整理

取扱説明書ですから、製品を使う手順が書かれているのはあたり前です。その手順をどうやって上手に説明するか。左の説明書は、操作手順と補助的な内容を分けることで、操作手順を追いやすくしています。手続きの説明などに、使えるかも知れません。

『読んでもらおう』

分厚い冊子を読めと言われても、「ちょっと待って」と思いますよね。
そんなときに、概要版があるとほっとします。

携帯電話などの説明書も本編と概要版に分かれています。
最近の携帯電話は、いろいろな機能があるので、説明書は厚くなる一方。概要版でどんな機能があるのかがわからないと、説明書もちんぷんかんぷん。
そういえば、この前、新しい携帯電話を買ったんですが、箱の中身で一番かさばっているのが説明書。なんだか釈然としないものが…。



市の仕事の内容やサービスの情報

事　例

まち本

『市民まちづくり局都市計画課』

事例の概要

土地の使い方・建物の建て方などを決める都市計画の基本などをまとめた冊子。

●読み物として楽しくまとめる

今までの広報冊子とは全く異なる構成と内容で、読み物として楽しい冊子になっています。都市計画を初めて知る、という人にわかりやすい整理がされています。

●わかりやすい表現

法律用語にとらわれず、易しい言い方が使われています。読み方にふりがなを振るなど、都市計画について初めて知る人に配慮しています。

●キャラクターの活用

目を引くキャラクターを活用し、「見てみよう」と思わせる工夫がされています。また、対話形式の説明など、キャラクターが内容の読みやすさにも役立っています。

●作成過程で市民の意見を聞く

作成過程をHPに公開し、意見を募集するなど、市民に理解できる内容か確認しながら冊子がつくられています。

作成過程での市民意見聴取方法の例

事前アンケート
知りたいことについて事前調査を実施。
編集サポーターの募集 試作品による出前講座
試作品を使った出前講座などで、わかりやすさなどを確認。